

2021 fue un año de gran transformación para nuestro banco

ESTIMADOS ACCIONISTAS, CLIENTES, COLABORADORES Y PÚBLICOS DE INTERÉS

Los retos de la pandemia y los desafíos económicos, ambientales y sociales que enfrenta la región centroamericana, pusieron a prueba nuestra adaptabilidad y resiliencia, así como la posibilidad de aprovechar al máximo nuestras capacidades competitivas y, sobre todo, el talento de más de 19,000 personas que son la esencia de BAC Credomatic.

Afortunadamente, al cierre del año 2021, el balance económico es uno de los mejores de la historia e incluye un crecimiento de doble dígito en nuestras utilidades. Estos resultados nos llenan de orgullo, pues nos posicionan como el banco líder en Centroamérica en activos, cartera, depósitos y utilidades.

Estos logros son el resultado de la preferencia de más de 4.2 millones de clientes en los seis países de la región centroamericana y de la implementación rigurosa de nuestra estrategia.

Esta estrategia nos ha permitido ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones financieras basadas en infraestructura tecnológica de punta. De hecho, entre enero y diciembre de 2021, en la evaluación de satisfacción (Net Promoter Score - NPS), logramos mejorar 5 puntos, lo que nos confirma la importancia de continuar profundizando nuestro conocimiento sobre las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

En cuanto a transformación digital, el 2021 concluyó con más de 1.95 millones de clientes digitalizados (lo que representa casi la mitad del total en la región). A su vez, de los contactos con ellos, un 57% se hizo por medios digitales.



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Otro indicador relevante es que el 86% de todas las transacciones monetarias realizadas, se hicieron a través de canales digitales.

En cuanto a la calidad de nuestra cartera, en 2021 las provisiones en el balance de situación se redujeron ligeramente por la mejora experimentada en Guatemala, Honduras y Nicaragua. Por su parte, el costo de riesgo estuvo controlado y regresó afortunadamente al nivel prepandemia.

Este resultado es realmente positivo, tomando en cuenta que, debido a la COVID-19, 52% de nuestra cartera total recibió medidas de alivio (de las cuales, 35% fue para nuestros clientes empresariales y 65% para clientes personales).

Nuestras soluciones financieras para empresas crecieron de manera significativa en 2021, alcanzando más de 618 compañías conectadas a través de tesorería digital y, al cierre del 2021, pagamos las planillas de más de 1.104 millones de colaboradores de nuestros clientes empresariales en la región.

Por su parte, nuestro negocio de Banca de Personas también evolucionó muy positivamente durante el 2021. Lanzamos nuestras billeteras digitales en alianza con Garmin, Fitbit y Apple Pay. Adicionalmente, fuimos el primer banco en certificarnos Digital First de Mastercard en Centroamérica.

En cuanto a nuestra red de corresponsales no bancarios (Rapibac), esta aumentó un 31%, alcanzando 9.219 puntos en la región. Al mismo tiempo, aumentamos en doble dígito la penetración de nuestras herramientas de comercio electrónico y también nuestra solución de MIPOs.

Triple valor para Centroamérica

La creación de valor económico durante el 2021 fue complementada con la creación de valor social y ambiental.

En la dimensión social, apoyamos en este año a más de 300.000 PYMEs en Centroamérica y miles de empresas lideradas por mujeres. De hecho, nuestro programa “Mujer Acelera” ha brindado crédito a esa población por un monto de US\$160 millones.

Adicionalmente, hemos logrado llevar en estos años educación financiera a más de 1 millón de personas y nuestro banco ha apoyado a más de 250 ONGs en la región por medio de nuestro programa “Yo me Uno”.

Quizás nuestro mayor orgullo en la dimensión social durante el 2021 es que nos convertimos en un banco equitativo en género, ya que 55% de nuestras personas BAC son mujeres y el 50% de las posiciones de liderazgo son ocupadas por mujeres, incluyendo un 76% de las gerencias de sucursales.

En cuanto a la creación de valor ambiental y social en nuestra cartera, cerramos el 2021 con US \$780 millones en iniciativas con impacto social y ambiental positivo. Todos estos logros fueron destacados por nuestros públicos de interés y en más de 40 reconocimientos internacionales.

Un hecho relevante del 2021 fue la solicitud que realizamos para enlistar a la empresa holding de BAC (BAC Holding International Corporation) ante el Registro Nacional de Valores y Emisores de Colombia, para posteriormente transar en la Bolsa Nacional de Valores de Colombia, así como en la Bolsa de Valores de Panamá.

Nuestro compromiso con Centroamérica es hoy más fuerte que nunca. Nuestra meta es continuar ofreciendo las mejores soluciones financieras, pero complementar esta creación de valor económico, con la creación de valor ambiental y social con la misma rigurosidad y excelencia.

Somos parte de una región cuyos retos económicos, ambientales y sociales son demasiado grandes para ser resueltos en silos o por un único actor de la sociedad y es por esto que, en BAC queremos ser un actor clave en la construcción de una Centroamérica más próspera, más equitativa y más sostenible.



Rodolfo Tabash
Presidente y CEO